



UNION DES EGLISES BAPTISTES DU CAMEROUN

ŒUVRE MEDICALE DU GRAND-NORD

Centre Ophtalmologique Esther Binder de Mokong

Amélioration de l'accès à des services de soins oculaires de qualité
dans la région de l'Extrême-Nord du Cameroun (P10713)

Arrêté d'ouverture N°7/A/CSSPP/DS du 14/12/1967



TERMES DE RÉFÉRENCE

Recrutement d'un consultant pour la mise en place d'une plateforme numérique intégrée de reporting et d'un mécanisme de feedback des bénéficiaires et parties prenantes

1. Contexte et justification

Dans le cadre de son projet intitulé « Amélioration de l'accès à des services de soins oculaires de qualité dans la région de l'Extrême-Nord du Cameroun », le Centre Œuvre Évangélique de Bienfaisance Médicale (COEBM) vise à renforcer durablement la santé oculaire et à contribuer à la réduction de la cécité évitable au profit des populations les plus vulnérables de la région.

La mise en œuvre du projet repose sur une structure d'exécution coordonnée et multipartite. Celle-ci comprend une unité de coordination du projet, chargée du pilotage stratégique et opérationnel, des partenaires techniques et financiers mobilisés pour l'appui technique et la mobilisation des ressources, notamment CBM, UEBC à travers la coordination de l'Œuvre Médicale du Grand Nord, ainsi que les organisations de personnes handicapées (OPH), les structures sanitaires, les acteurs communautaires, et les institutions publiques telles que la Délégation Régionale des Affaires Sociales et la Délégation Régionale de la Santé Publique (MINSANTE). L'ensemble de ces parties prenantes contribue à garantir une intervention cohérente, inclusive et orientée vers les résultats.

Malgré ces efforts, l'analyse du contexte opérationnel met en évidence plusieurs contraintes structurelles qui limitent l'efficacité du système actuel de suivi, de redevabilité et de gestion de l'information. Les outils de collecte demeurent fragmentés, les processus de reporting restent partiellement manuels, et l'exploitation des données en temps réel demeure insuffisante pour appuyer efficacement la prise de décision.

Face à ces constats, il apparaît nécessaire de moderniser en profondeur les outils et mécanismes de gestion du projet. C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente mission, qui vise à recruter un cabinet ou consultant spécialisé pour concevoir et mettre en place un système intégré combinant une plateforme numérique de suivi-évaluation et un mécanisme structuré de feedback.

Cette mission permettra notamment d'assurer la digitalisation complète des processus de collecte de données, le suivi en temps réel des indicateurs, la structuration des retours des bénéficiaires, le renforcement de l'analyse de la qualité et de l'inclusion, ainsi que l'automatisation de la production des rapports et l'intégration systématique des actions correctives dans la gouvernance du projet.

2. Objectif général

Dans une logique d'amélioration continue de la performance, de la transparence et de la redevabilité, le Projet 10713 s'engage dans la mise en place d'un système intégré et durable.



L'Évangile pour tout l'Homme

B.P. 125 Maroua Extrême-Nord Cameroun, Tél. 677 22 46 02/695 24 57 59
Email: om.grandnord_uebc@gmail.com Site web: www.omgrandnord-uebc.org



Ainsi, l'objectif général de la mission est de développer une plateforme numérique sécurisée couplée à un mécanisme structuré de feedback permettant d'assurer un suivi efficace, transparent et en temps réel des activités du projet.
Ce système intégré devra permettre notamment :

- la collecte rapide et fiable des données ;
- le suivi dynamique des indicateurs ;
- la remontée systématique des retours des bénéficiaires et parties prenantes ;
- l'amélioration continue de la qualité des services ;
- le suivi des actions correctives ;
- la production automatisée de rapports stratégiques pour la prise de décision.

3. Objectifs spécifiques

Afin d'atteindre l'objectif général, la mission confiée au consultant est structurée autour de deux volets complémentaires et indissociables.

Volet plateforme numérique

Dans le cadre du développement de la solution digitale, le consultant devra assurer les activités suivantes :

- concevoir l'architecture fonctionnelle et technique de la plateforme ;
- développer ou adapter une solution numérique web/mobile ;
- mettre en place des outils digitalisés de collecte de données ;
- développer des tableaux de bord interactifs ;
- intégrer les indicateurs de performance, qualité, inclusion et satisfaction ;
- garantir la sécurité et la confidentialité des données ;
- mettre en place un système automatisé de reporting ;
- assurer l'accès en temps réel aux données des patients.

Volet mécanisme de feedback

Dans le cadre du renforcement de la redevabilité et de la participation communautaire, le consultant devra également assurer les activités suivantes :

- concevoir un mécanisme structuré de feedback et de gestion des plaintes ;
- développer des outils standardisés de collecte de retours ;
- mettre en place des canaux accessibles de feedback ;
- intégrer les dimensions de satisfaction, inclusion et qualité ;
- développer un système de suivi des plaintes et actions correctives ;
- former les équipes et bénéficiaires à l'utilisation du mécanisme.

4. Résultats attendus et indicateurs

Dans une logique de suivi axé sur les résultats, la mission devra produire des effets mesurables et vérifiables.

4.1 Indicateurs de performance

Volet plateforme numérique

Les indicateurs suivants permettront d'évaluer la performance du système numérique :

- Pourcentage de formulaires digitalisés et fonctionnels ;
- Nombre d'utilisateurs actifs de la plateforme ;
- Taux de disponibilité de la plateforme ;
- Pourcentage de rapports trimestriels automatisés ;
- Nombre de tableaux de bord opérationnels ;
- Taux de couverture des indicateurs programmatiques intégrés ;
- Pourcentage de données patients accessibles en temps réel ;
- Taux de satisfaction des utilisateurs ;
- Nombre d'incidents de sécurité.



L'Évangile pour tout l'Homme

B.P. 125 Maroua Extrême-Nord Cameroun, Tél. 677 22 46 02/695 24 57 59
Email: om.grandnord_uebc@gmail.com Site web: www.omgrandnord-uebc.org



Volet mécanisme de feedback

Les indicateurs suivants permettront d'évaluer le niveau de redevabilité et de participation :

- Nombre de canaux de feedback opérationnels ;
- Nombre de feedbacks collectés ;
- Taux de participation des bénéficiaires ;
- Pourcentage de bénéficiaires vulnérables ayant accès au mécanisme ;
- Taux de résolution des plaintes ;
- Délai moyen de traitement des plaintes ;
- Pourcentage de feedbacks intégrés dans les revues de gestion ;
- Nombre d'actions correctives mises en œuvre ;
- Taux de satisfaction des bénéficiaires ;
- Niveau d'amélioration de la qualité des services.

Indicateurs institutionnels

Dans une perspective de durabilité institutionnelle, les indicateurs suivants seront également suivis :

- Nombre d'utilisateurs formés ;
- Niveau d'autonomie des équipes ;
- Disponibilité des manuels et guides ;
- Existence d'un plan de maintenance ;
- Niveau d'intégration du système dans la gouvernance du projet.

4. Résultats attendus

À l'issue de la mission, les résultats suivants devront être atteints de manière effective et vérifiable :

- Une plateforme numérique intégrée, fonctionnelle et sécurisée est disponible ;
- Le système de collecte de données est entièrement digitalisé ;
- Les tableaux de bord sont accessibles en temps réel ;
- Les données patients sont disponibles selon les niveaux d'accès ;
- Un mécanisme structuré de feedback est opérationnel ;
- Les bénéficiaires disposent de canaux accessibles de retour ;
- Les plaintes et suggestions sont traitées de manière systématique ;
- Les actions correctives sont suivies et intégrées ;
- Les rapports sont générés automatiquement ;
- Les utilisateurs sont formés et autonomes ;
- Les outils techniques et opérationnels sont disponibles.

5. Étendue de la mission (Tâches du consultant)

Afin de garantir une mise en œuvre cohérente et efficace, la mission est structurée en plusieurs phases successives.

5.1 Phase de cadrage

Dans une première étape, le consultant devra procéder à une analyse approfondie du système existant :

- Diagnostic du système existant ;
- Analyse des besoins des utilisateurs ;
- Évaluation des mécanismes de feedback existants ;
- Élaboration des spécifications techniques et fonctionnelles ;
- Définition du cadre global de redevabilité.

5.2 Conception et développement



Dans une deuxième phase, le consultant devra concevoir et développer la solution intégrée :

- Conception de la base de données ;
- Développement de la plateforme numérique ;
- Création des formulaires de collecte ;
- Développement des tableaux de bord ;
- Développement des outils de feedback ;
- Mise en place des procédures de gestion ;
- Paramétrage des systèmes d'alerte.

5.3 Intégration et tests

Avant le déploiement, une phase rigoureuse de tests sera réalisée :

- Tests techniques ;
- Validation fonctionnelle ;
- Correction des anomalies ;
- Phase pilote ;
- Ajustements opérationnels.

5.4 Déploiement

Dans une logique de mise en production progressive, le système sera déployé comme suit :

- Installation ;
- Mise en production ;
- Migration des données ;
- Déploiement progressif ;
- Sensibilisation des utilisateurs.

5.5 Renforcement des capacités

Afin d'assurer la durabilité du système, des actions de formation seront mises en œuvre :

- Formation des agents terrain ;
- Formation de la coordination ;
- Formation des administrateurs ;
- Sensibilisation des bénéficiaires.

5.6 Documentation

Une documentation complète et opérationnelle devra être produite :

- Manuel utilisateur ;
- Guide technique ;
- Guide de gestion du feedback ;
- Protocoles de confidentialité ;
- Procédures de maintenance.

6. Profil du consultant / cabinet

Dans le cadre de cette mission, le prestataire devra disposer d'une expertise avérée en systèmes d'information, santé digitale, suivi-évaluation, gouvernance participative ou redevabilité sociale.

Compétences techniques

Le prestataire devra maîtriser les domaines suivants :

- Développement web et mobile ;
- Gestion de bases de données ;
- Data visualisation ;
- Cybersécurité ;



L'Évangile pour tout l'Homme

B.P. 125 Maroua Extrême-Nord Cameroun, Tél. 677 22 46 02/695 24 57 59
Email: om.grandnord_uebc@gmail.com Site web: www.omgrandnord-uebc.org



- Gestion de feedback et plaintes ;
- Inclusion sociale ;
- Analyse de données qualitatives et quantitatives.

Expérience

Le consultant devra justifier :

- d'au moins 3 à 5 ans d'expérience ;
- de références solides dans des missions similaires ;
- d'une expérience dans les secteurs santé ou développement.

7. Livrables

Dans le cadre de cette mission, le consultant devra produire des livrables structurés et exploitables :

Matrice des indicateurs

Une matrice détaillée devra être élaborée comprenant : définition, source de vérification, méthode de collecte, fréquence de reporting, responsable, baseline et cibles.

Livrables principaux

- Rapport de cadrage ;
- Diagnostic organisationnel ;
- Spécifications techniques et fonctionnelles ;
- Plateforme numérique opérationnelle ;
- Base de données structurée ;
- Tableaux de bord ;
- Mécanisme de feedback ;
- Outils de collecte ;
- Matrice de suivi des actions ;
- Manuels utilisateur et technique ;
- Rapport de formation ;
- Rapport

Fait à Mokong, le 02 juillet 2026

Préparé par



Kaboui André

Révisé par



Mr ESAAYA TIKAM
Ophthalmic Clinical Officer
Calabar Sokoon

Esaaya Tikam

Approuvé par



Rév. Soukkoa Stéphane



L'Évangile pour tout l'Homme

B.P. 125 Maroua Extrême-Nord Cameroun, Tél. 677 22 46 02/695 24 57 59
Email: om.grandnord_uebc@gmail.com Site web: www.omgrandnord-uebc.org

